



**FORTIS RECOVERY**

**FORMULARZ REKLAMACYJNY**  
Zgłoszenie Nr .....

**ZLECENIODAWCA**

Imię i nazwisko\* .....

Nr telefonu\* .....

Email\* .....

\*pola obowiązkowe

**Dane do faktury**

Nazwa Firmy .....

NIP .....

**OPIS PROBLEMU**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ŻĄDANIA KLIENTA**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**NR RACHUNKU BANKOWEGO**

.....

INFORMUJEMY, IŻ CZAS ROZPATRZENIA REKLAMACJI TO 14 DNI KALENDARZOWYCH OD DATY PRZESŁANIA UZUPEŁNIONEGO FORMULARZA REKLAMACYJNEGO.

.....  
Data i czytelny podpis zleceniodawcy

## **REGULAMIN ZLECENIA WYKONANIA ANALIZY USZKODZENIA ORAZ ODZYSKIWANIA DANYCH**

### **1. Przedmiot umowy**

- 1.1. Firma FORTIS Recovery z siedzibą w Warszawie, na ul. Nowy Świat 33 lok. 13, NIP: 7532379133, REGON: 387637631, zobowiązuje się do wykonania ekspertyzy oraz podjęcia próby odzyskania danych z przekazanego przez Zleceniodawcę nośnika danych (dalej „Nośnik”).

### **2. Przetwarzanie i bezpieczeństwo danych**

- 2.1. Zlecający oświadcza, iż jest właścicielem (dysponentem) przekazywanego FORTIS Recovery nośnika danych i nie zawiera on treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa. Zlecający wyraża zgodę na przetwarzanie wszelkich danych z nośnika źródłowego (w tym danych osobowych wrażliwych, jeśli są zawarte na nośniku) w sposób umożliwiający realizację zlecenia odzyskiwania danych, w tym ich udostępnienia Zlecającemu, po zakończeniu procesu odzyskiwania danych, w ustalony przez strony sposób.
- 2.2. Zlecający zwalnia FORTIS Recovery z wszelkiej odpowiedzialności wobec osób trzecich w przypadku podniesienia przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń wobec FORTIS Recovery z tytułu odzyskania danych z nośnika dostarczonego przez Zlecającego i zobowiązuje się pokryć wszelkie szkody poniesione przez FORTIS Recovery z tego tytułu; dotyczy to w szczególności podniesienia przez osoby trzecie roszczeń wobec FORTIS Recovery z tytułu odzyskania danych z nośnika, którym Zlecający nie miał prawa dysponować.
- 2.3. FORTIS Recovery zobowiązuje się do ochrony danych zawartych na powierzonym nośniku, w szczególności do ich trwałego usunięcia po zakończeniu realizacji zlecenia, nie sporządzania dalszych kopii, nie przetwarzania, nie udostępniania i nie wykorzystywania na rzecz osób trzecich lub dla własnych celów, nie informowania innych podmiotów o szczegółach realizowanego zlecenia oraz wszelkich okolicznościach, co do których informacje powzięte zostały w związku z realizowanym zleceniem, przy czym FORTIS Recovery zastrzega sobie prawo do realizacji zlecenia we współpracy z podwykonawcami.

### **3. Warunki realizacji usług**

- 3.1. FORTIS Recovery nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne nośnika, które ujawnią się w trakcie realizacji usługi, a które powstały przed jego przekazaniem FORTIS Recovery.
- 3.2. FORTIS Recovery informuje, iż otwarcie obudowy nośnika, w razie konieczności podyktowanej sprawdzeniem zakresu powstałych uszkodzeń lub celem odzyskania danych, może spowodować trwałe i nieodwracalne uszkodzenie nośnika, uniemożliwiające jego dalsze, normalne użytkowanie, a także wiąże się z ewentualną utratą roszczeń gwarancyjnych, czego Zlecający jest świadomy i na co wyraża zgodę.
- 3.3. FORTIS Recovery oświadcza, iż czynności zmierzające do odzyskania danych wykonuje ze swoją najlepszą wiedzą i umiejętnościami, jednakże nie daje gwarancji odzyskania wszystkich informacji znajdujących się na nośniku przed ich utratą.
- 3.4. Usługa odzyskiwania danych realizowana jest w dwóch etapach:
  - 3.4.1. Etap I - analiza uszkodzenia oraz wskazanie kosztów usługi.
  - 3.4.2. Etap II - właściwy proces odzyskiwania danych.
- 3.5. Odzyskane dane zostaną nagrane na wybrany nośnik, bądź udostępnione Zlecającemu w inny, ustalony przez strony sposób.
- 3.6. Zlecający wyraża zgodę na wystawienie za wykonaną usługę faktury VAT bez jego podpisu. Płatność za usługę należy uregulować najpóźniej w chwili odbioru nośnika z odzyskanymi danymi lub przed ich udostępnieniem Zlecającemu w inny, umówiony sposób.
- 3.7. Ekspertyza w trybie Standardowym i Ekspresowym jest płatna z góry najpóźniej do momentu przekazania wyników ekspertyzy.
- 3.8. W przypadku rezygnacji z usługi w trakcie procesu odzyskiwania danych, tj. po zaakceptowaniu kosztów realizacji usługi, Zlecający zobowiązany jest do zapłaty pełnego wynagrodzenia za wykonaną usługę zgodnie z ustaleniami.
- 3.9. W przypadku rezygnacji z realizacji usługi nośnik można odebrać nie wcześniej niż w drugim dniu roboczym przypadającym po dniu przekazania FORTIS Recovery informacji o rezygnacji. Rezygnacja z realizacji usługi może być dokonana wyłącznie za pośrednictwem panelu klienta lub poczty elektronicznej. Rezygnacje telefoniczne nie będą uwzględniane.

### **4. Przechowywanie danych**

- 4.1. Odzyskane dane są przechowywane przez FORTIS Recovery przez 14 dni od momentu ich odbioru przez Zlecającego. Po upływie tego czasu odzyskane dane zostaną definitywnie zniszczone, a pozostawione w FORTIS Recovery nośniki zostaną zutilizowane.
- 4.2. Zlecający wyraża zgodę na utylizację przez FORTIS Recovery dostarczonego nośnika w przypadku jego nieodebrania przez Zlecającego w terminie 30 dni od zakończenia zlecenia, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Zlecającego pocztą elektroniczną lub sms-em na adres mailowy lub numer telefonu wskazany przez Zlecającego w zleceniu, bądź na inne dane kontaktowe wskazane przez Zlecającego za pośrednictwem panelu klienta online, do odbioru dostarczonego nośnika w terminie 7 dni.

### **5. Postanowienia końcowe**

- 5.1. Nośniki danych przekazane poza siedzibą FORTIS Recovery przesyłane są przesyłką kurierską, ubezpieczoną do wartości 5000 złotych, na adres rejestrowy FORTIS Recovery. W przypadku, gdy wartość powierzonego sprzętu lub danych przewyższa kwotę 5000 złotych, Zlecający winien tę okoliczność wskazać, celem dodatkowego ubezpieczenia przesyłki. Koszt ubezpieczenia ponad kwotę 5000 złotych ponosi Zlecający.
- 5.2. FORTIS Recovery oferuje darmowy odbiór nośnika. Jeśli przesyłka zostanie zwrócona do FORTIS Recovery, przez co będzie konieczne ponowne odesłanie nośnika, Zleceniodawca zostanie poproszony o pokrycie kosztów wszystkich wysyłek.
- 5.3. Koszt zwrotnej przesyłki kurierskiej w przypadku rezygnacji z usługi odzyskiwania danych wynosi 25 zł

- brutto
- 5.4. FORTIS Recovery informuje, że rozmowy wchodzące i wychodzące prowadzone między jej przedstawicielami, a Zlecającym, mogą być nagrywane. Jeśli Zlecający nie wyraża zgody na nagrywanie rozmów, FORTIS Recovery zaprasza do kontaktu osobistego w jej siedzibie, bądź poprzez e-maila.
  - 5.5. Wszelkie informacje dotyczące czynności związanych z procesem odzyskiwania danych oraz wykorzystanych narzędzi i technologii stanowią tajemnice FORTIS Recovery.
  - 5.6. FORTIS Recovery oświadcza, iż nie będzie uczestnikiem żadnych sporów pomiędzy Zlecającym, a osobami trzecimi, związanych w jakikolwiek sposób z wynikami wykonanej analizy oraz odzyskaniem danych.
  - 5.7. Zmiany niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. W sprawach nieuregulowanych, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
  - 5.8. Sprawy sporne będą rozwiązywane polubownie lub przez sąd właściwy dla siedziby FORTIS Recovery.

#### **POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)**

1. Administratorem danych osobowych jest FORTIS Recovery z siedzibą w Warszawie, na ul. Kłobuckiej 8D/53, NIP: 7532379133, REGON: 387637631, e-mail: [biuro@fortisrecovery.pl](mailto:biuro@fortisrecovery.pl), tel. 665883822. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 216/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. U. UE 4.5.2016) oraz przepisami krajowymi wydanymi na podstawie RODO, Zleceniodawca powierza FORTIS Recovery zapisane na Nośniku danych dane osobowe do przetwarzania w celu realizacji usług odzyskiwania danych, w tym do ich udostępnienia Zleceniodawcy po wykonaniu usług odzyskiwania danych.
2. Administrator w myśl art. 32 ust. 1 RODO przestrzega zasady ochrony danych osobowych oraz stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapobieżenia przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przetwarzanych w związku z prowadzoną działalnością. Z administratorem można skontaktować się poprzez adres mailowy: [biuro@fortisrecovery.pl](mailto:biuro@fortisrecovery.pl), lub pisemnie na adres firmy.
3. Każda osoba, której dane osobowe są przetwarzane przez administratora, ma prawo dostępu do treści swoich danych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo sprzeciwu oraz prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie.
4. Każdy kto uzna, że jego dane osobowe są przetwarzane przez administratora z naruszeniem przepisów RODO, ma prawo wnieść skargę do PUODO.
5. Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a – b) RODO, administrator przetwarza dane osobowe w następujących celach: świadczenie drogą elektroniczną usług dostępnych na stronach internetowych administratora; świadczenie w siedzibie firmy usług przez administratora danych; zawieranie i realizacja umów świadczenia usług odzyskiwania danych; udzielanie odpowiedzi na pytania kierowane do administratora danych za pomocą poczty e-mail.
6. Podanie przez klienta (Zleceniodawcę) danych osobowych jest warunkiem do zawarcia umowy, której przedmiotem są usługi świadczone przez administratora.
7. Administrator danych przechowuje dane osobowe przez okres czasu związany z terminem obowiązywania umowy, z której realizacją związane jest przetwarzanie danych, a w razie zakończenia realizacji umowy nie dłużej niż: przez okres czasu w jakim osoba, której dane dotyczą może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi administratora lub gwarancji, chyba, że dłuższy okres czasu przechowywania jest wymagany przez obowiązujące przepisy prawa; przez okres 5 lat dla danych osobowych znajdujących się na dokumentach rozliczeniowych (faktury) zgodnie z ustawą o rachunkowości; do czasu cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
8. Przetwarzanie danych osobowych Zleceniodawców będących osobami fizycznymi może dotyczyć: imienia, nazwiska, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu kontaktowego, adresu (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj) oraz danych o Nośniku danych. W przypadku podmiotów gospodarczych mogą być przetwarzane dodatkowo nazwa firmy, numer identyfikacji podatkowej (NIP), numer REGON.
9. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże dane te są niezbędne do wykonania usługi, odesłania nośnika jak też kontaktu ze Zleceniodawcą. W przypadku niepodania danych osobowych nie będzie możliwe wykonanie usługi. Podanie przez Zleceniodawcę danych osobowych stanowi warunek zawarcia umowy świadczenia usług odzyskiwania danych.
10. Zleceniodawcy nie są profilowani w oparciu o dane osobowe. Nie podejmowane są również zautomatyzowane decyzje w rozumieniu RODO.

.....  
Data i podpis Zleceniodawcy